



INFORME N° JPS-CdS-06-2022

**Sondeo de opinión a los clientes externos e internos de la
Junta de Protección Social respecto a los servicios
brindados por la Unidad de Seguridad de la institución**

**Junta de Protección Social
Contraloría de Servicios**

Setiembre, 2022

Índice

I Marco Metodológico	3
1 Antecedentes del estudio.....	3
1.1 objetivos.....	3
1.2 Alcances y limitaciones.....	4
1.3 Tipo de estudio.....	4
1.4 Población de intereses.....	5
1.5 Unidad informante.....	5
1.6 Tamaño de la muestra.....	5
1.7 Recopilación de datos.....	5
1.7.1 Fuentes de información.....	5
1.7.2 Procesamiento de los datos.....	6
II Análisis e Interpretación de datos	7
III Conclusiones	17
IV Sugerencias	19
V Anexos	21

I PARTE: MARCO METODOLÓGICO

1- Antecedentes del estudio

Como parte del programa de trabajo de la Contraloría de Servicios, se procedió a realizar un sondeo de opinión a los clientes externos e internos de la Junta de Protección Social; sobre los servicios brindados por la Unidad de Seguridad de la institución, con el propósito de obtener información sobre la percepción que tiene el cliente en relación con la calidad del servicio que se ofrece con el fin de sugerir oportunidades de mejora.

Unidad de Seguridad: La Unidad de Seguridad está compuesta por 23 funcionarios y se divide de la siguiente manera: (Anexo N°1).

- 1 Encargada.
- 4 Supervisores.
- 3 Operadores de CCTV.
- 15 Oficiales de Seguridad.

1.1 Objetivos

Objetivo general

- a) Evaluar los servicios brindados a los clientes de la Junta de Protección Social por parte de la Unidad de Seguridad de la institución, mediante la percepción de los clientes externos e internos; con el fin de optimizar y garantizar un servicio eficiente y eficaz.

Objetivos específicos

- a) Conocer la percepción de los clientes externos e internos de la institución acerca de los servicios brindados por parte de la Unidad de Seguridad.

- b) Realizar una valoración sobre el servicio al cliente que brindan los funcionarios de la Unidad de Seguridad en la institución.
- c) Determinar si se cumplen los protocolos COVID-19 para ingresar a la institución y de seguridad para los funcionarios de la institución.

1.2 Alcances y Limitaciones

Alcances

Se evaluó la percepción de los clientes externos e internos de la Junta de Protección Social, durante el período comprendido entre el 22 de agosto y el 31 de agosto del 2022, utilizando el método de sondeo de opinión no probabilístico al azar. Durante este período se encuestó un total de 213 personas entre clientes externos e internos de la Junta de Protección Social.

La información recopilada será utilizada para el establecimiento de las mejoras necesarias en la atención a los clientes, fortalecimiento del servicio ofrecido y la percepción sobre el mismo.

Limitaciones

El cuestionario se dio conforme a la disposición del usuario en contestarlo.

De acuerdo a las disposiciones institucionales relacionadas al Teletrabajo, el aforo de personal es limitado y no se contó con acceso a la totalidad de la población institucional.

1.3 Tipo de Estudio

El estudio de percepción de los clientes sobre el servicio brindado por la Unidad de Seguridad de la Junta de Protección Social, se realizó durante el período comprendido entre el 22 de agosto y el 31 de agosto del 2022.

Para la realización del estudio de percepción se elaboró un cuestionario estructurado:

- a) Cuestionario para los clientes externos de la institución, el cual contiene 9 afirmaciones, en las cuales se indica el grado de aceptación o discrepancia en cada uno de los enunciados. (Anexo N°2).
- b) Cuestionario para los clientes internos de la institución, el cual contiene 8 afirmaciones, en las cuales se indica el grado de aceptación o discrepancia en cada uno de los enunciados. (Anexo N°3)
- c) El cuestionario permite a los clientes externos e internos brindar sugerencias o comentarios.

1.5 Unidad informante

Clientes externos e internos de la Junta de Protección Social.

1.6 Tamaño de la Muestra

El marco muestral para la realización del estudio de percepción de los clientes externos e internos de la Junta de Protección Social sobre el servicio brindado por la Unidad de Seguridad fue de 108 personas externas y de 105 personas internas, por medio de una escogencia al azar.

1.7 Recopilación de datos

1.7.1 Fuentes de Información

Primarias: Clientes externos e internos de la Junta de Protección Social, quienes accedieron a brindar los datos solicitados en el cuestionario.

1.7.2 Procesamiento de los datos

Para el procesamiento de los datos se procedió a tabularlos en el programa Excel, para su cotejo, elaboración de cuadros y gráficos.

II PARTE: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

A continuación, se presentan los datos obtenidos de forma cualitativa, cuantitativa y gráficamente tabulados de cada una de los enunciados.

Clientes externos

1- ¿Al ingresar a la Institución, el funcionario le recibió con un saludo?

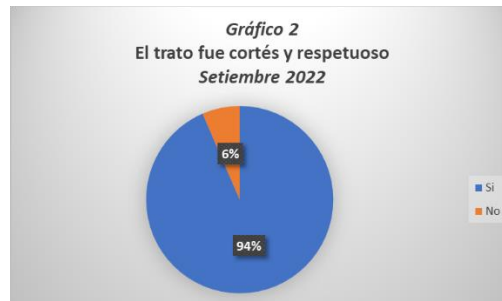
<i>Cuadro 1</i> El funcionario le recibió con un saludo <i>Setiembre 2022</i>		
	ABS	%
Si	92	85
No	16	15
Total	108	100



El 85% de los encuestados manifestó que recibió un saludo por parte de los funcionarios de Seguridad al ingresar a la institución; mientras que el 15% señaló que no lo recibió.

2- ¿El trato que recibió al ingresar fue cortés y respetuoso?

<i>Cuadro 2</i> El trato fue cortés y respetuoso <i>Setiembre 2022</i>		
	ABS	%
Si	101	94
No	7	6
Total	108	100



Un 94% de los clientes indicó que el trato al ingresar fue cortés y respetuoso; un 6% expresó que no recibió un buen trato.

- 3- ¿Se le brindó información acerca de medidas de salubridad de la institución?
(toma de temperatura, lavado de manos, entre otras)

<i>Cuadro 3</i> Le indicaron las medidas de salubridad <i>Setiembre 2022</i>		
	ABS	%
Si	102	95
No	6	5
Total	108	100



El 95% de las personas declaró que se les informó de las medidas de salubridad al ingresar a la institución y un 5% indicó que no se le informó al respecto.

- 4- ¿Considera adecuado el proceso de revisión de seguridad al ingresar?
(personal y de sus pertenencias)

<i>Cuadro 4</i> Proceso de revisión de ingreso <i>Setiembre 2022</i>		
	ABS	%
Si	107	99
No	1	1
Total	108	100



Un 99% de los entrevistados expresó que si es adecuado el proceso de revisión de seguridad al ingresar a la institución y solo un 1% manifestó lo contrario.

5- ¿El personal posee conocimientos para orientarle en la atención de su gestión?

Cuadro 5 Personal posee conocimientos Setiembre 2022		
	ABS	%
Si	106	98
No	2	2
Total	108	100



De los encuestados el 98% indicó que el personal de seguridad posee el conocimiento para orientarle para atender su gestión y solo un 2% señaló que no lo tienen.

6- ¿Considera que los oficiales de Seguridad cumplen su función de vigilar y proteger a las personas que se encuentran dentro de la institución?

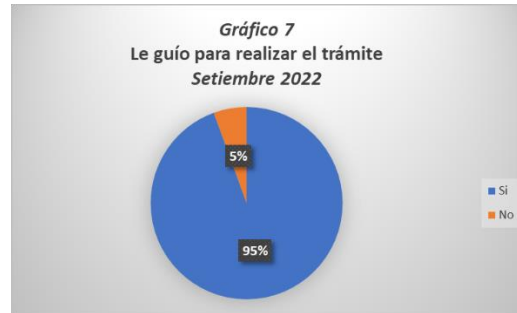
Cuadro 6 Vigilan a las personas de la Institución Setiembre 2022		
	ABS	%
Si	106	98
No	2	2
Total	108	100



De los entrevistados un 98% de las personas expresó que los oficiales de seguridad cumplen su función de vigilar y proteger a las personas que se encuentran dentro de la institución; sin embargo, un 2% exteriorizó lo contrario.

7- ¿El funcionario le guío o indicó dónde debe realizar su trámite?

Cuadro 7 Le guío para realizar el trámite Setiembre 2022		
	ABS	%
Si	102	95
No	6	5
Total	108	100



Un 95% de las personas indicó que el funcionario de seguridad le guío o indicó donde realizar su trámite; mientras que solo el 5% expresó que no se le colaboró.

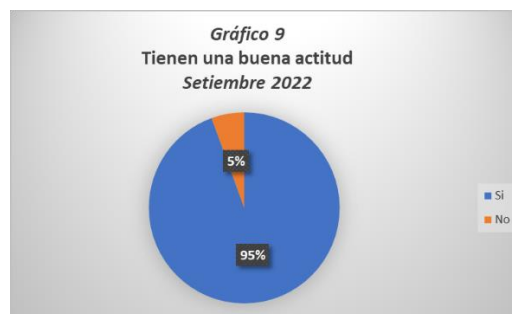
8- ¿Es adecuada la apariencia personal de los Oficiales de Seguridad?

Cuadro 8 Apariencia personal de los oficiales Setiembre 2022		
	ABS	%
Si	108	100
No	-	-
Total	108	100

El 100% de los clientes mencionó que es adecuada la apariencia personal de los oficiales de seguridad.

9- ¿Considera que los oficiales de Seguridad tienen buena actitud frente al servicio que brindan?

Cuadro 9 Tienen una buena actitud Setiembre 2022		
	ABS	%
Si	102	95
No	6	5
Total	108	100



Un 95% de las personas manifestó que los oficiales de seguridad tienen una buena actitud frente al servicio que brindan y solo un 5% señaló lo contrario.

Comentarios:

- Regular el uso del celular, en algunas ocasiones he notado que a algunas personas si le permiten el uso del celular.
- Son muy buenos.
- Poner atención al cliente, sonreír y dar mejor servicio.
- El trato no es cortés de parte de todos. (2 clientes externos)
- Son muy amables. (2 clientes externos)
- Trabajan muy bien. (4 clientes externos)
- Buen servicio.
- Tener al menos tres oficiales cuando se llena el vestíbulo y prestar más atención.
- En las puertas de vidrio utilizar otro escáner en caso de armas.

Clientes internos

1- ¿Al ingresar a la institución, el funcionario le recibió con un saludo?

<i>Cuadro 1</i>		
<i>El funcionario le recibio con un saludo</i>		
<i>Setiembre 2022</i>		
	ABS	%
Si	77	73
No	28	27
Total	105	100



De los entrevistados el 73% de las personas expresó que el funcionario de seguridad le recibió con un saludo y un 27% manifestó que no le saludaron.

2- ¿El trato que recibió al ingresar fue cortés y respetuoso?

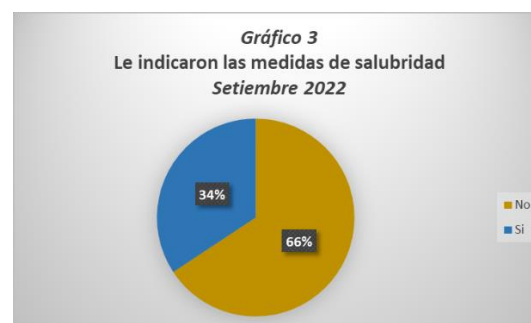
<i>Cuadro 2</i> El trato fue cortés y respetuoso <i>Setiembre 2022</i>		
	ABS	%
Si	89	85
No	16	15
Total	105	100



El 85% de los encuestados indicó que recibió un trato cortés y respetuoso al ingresar a la institución y un 15% destacó que no recibió este trato.

3- ¿Se le brindó información acerca de medidas de salubridad de la institución? (toma de temperatura, lavado de manos, entre otras)

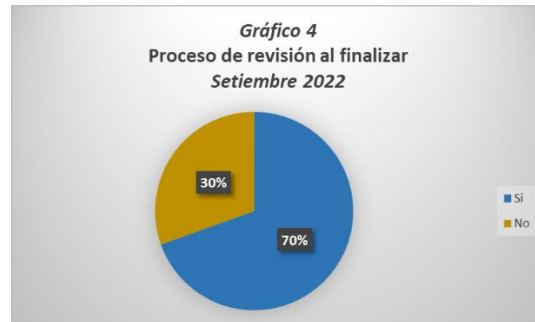
<i>Cuadro 3</i> Le indicaron las medidas de salubridad <i>Setiembre 2022</i>		
	ABS	%
No	69	66
Si	36	34
Total	105	100



Un 66% de los clientes internos reveló que el oficial de seguridad no le brindó información acerca de las medidas de salubridad de la institución; solo un 34% señaló que si recibió información.

- 4- ¿Considera adecuado el proceso de revisión de seguridad al finalizar su jornada laboral? (de sus pertenencias)

<i>Cuadro 4</i> Proceso de revisión al finalizar <i>Setiembre 2022</i>		
	ABS	%
Si	73	70
No	32	30
Total	105	100



Los encuestados en un 70% indicaron que el proceso de revisión de sus pertenencias al finalizar su jornada laboral es adecuado. Un 30% expresó que este proceso no es adecuado.

- 5- ¿Considera que los oficiales de Seguridad cumplen su función de vigilar y proteger los bienes muebles e inmuebles de la institución?

<i>Cuadro 5</i> Vigilan bienes muebles e inmuebles <i>Setiembre 2022</i>		
	ABS	%
Si	88	84
No	17	16
Total	105	100



Un 84% de las personas manifestaron que los oficiales de seguridad cumplen su función de vigilar y proteger los bienes muebles e inmuebles de la institución y solo el 16% señaló lo contrario.

6- ¿Considera que los Oficiales de Seguridad cumplen su función de vigilar y proteger a las personas que se encuentran dentro de la institución?

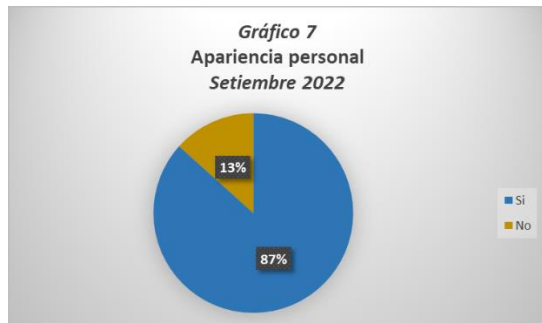
<i>Cuadro 6</i> Vigilan a las personas de la Institución <i>Setiembre 2022</i>		
	ABS	%
Si	85	81
No	20	19
Total	105	100



El 81% de los entrevistados expresaron que los oficiales de seguridad cumplen su función de vigilar y proteger a las personas que se encuentran dentro de la institución y un 19% no estuvieron de acuerdo con la afirmación.

7- ¿Es adecuada la apariencia personal de los Oficiales de Seguridad?

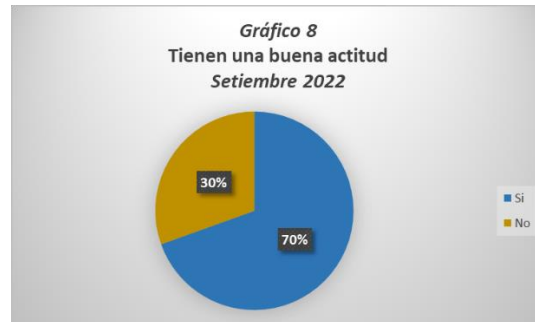
<i>Cuadro 7</i> Apariencia personal <i>Setiembre 2022</i>		
	ABS	%
Si	91	87
No	14	13
Total	105	100



De los clientes consultados 87% indicó estar de acuerdo con la apariencia personal de los Oficiales de Seguridad y un 13% señaló no estar de acuerdo.

8- ¿Considera que los oficiales de Seguridad tienen buena actitud frente al servicio que brindan?

<i>Cuadro 8</i>		
Tienen una buena actitud		
<i>Setiembre 2022</i>		
	ABS	%
Si	73	70
No	32	30
Total	105	100



Un 70% de los encuestados expresó que los oficiales de seguridad tienen buena actitud frente al servicio que brindan; sin embargo, el 30% indicó no estar de acuerdo en este ítem.

Comentarios:

- Acompañar a los clientes a los departamentos.
- Algunos oficiales utilizan el uniforme de manera inadecuada, con faldas de la camisa afuera.
- Mejorar el estado físico. (2 clientes internos)
- Mejor servicio al cliente para un mejor trato a las personas. (4 clientes internos)
- Algunos oficiales no utilizan mascarilla.
- Mas orden con los campos en el parqueo. (2 clientes internos)
- Deberían tener la disciplina de revisar el carro y los bolsos a todos. (5 clientes internos)
- Requieren capacitaciones de seguridad institucional y servicio al cliente. (5 clientes internos)
- Deben darles más información por parte de los departamentos. (2 clientes internos)
- Son muy dispersos usan mucho el tiempo en el celular en la caseta y en el vestíbulo utilizando internet.

- A veces la caseta queda sola.
- Trabajan muy bien. (4 clientes internos)
- Mejorar en el trato con los compañeros. (8 clientes internos)
- Tener empatía hacia los demás.
- Resguardar más a los clientes y funcionarios en las cajas. (4 clientes internos)
- No revisan igual a todos, lo hacen aleatorio.
- No todos tienen buena actitud. (3 clientes internos)
- Se han dejado de lado muchas cosas como lavado de manos. (2 clientes internos)
- Están dedicados a otros temas menos vigilar. (2 clientes internos)
- Fortalecer la confianza de los oficiales.
- Al hablar los oficiales que están en el vestíbulo lo hacen muy fuerte y se escuchan desde Loterías.
- Los oficiales que están en el vestíbulo escuchan música a un volumen alto.
- Hacer rondas en todos los pisos. (2 clientes internos)
- Mejorar la distribución del personal dentro de la institución.

III PARTE: CONCLUSIONES

Con fundamento en los resultados obtenidos, se puede concluir lo siguiente:

Cliente externo:

- ✚ Los clientes en un 85% indican que los funcionarios de la Unidad de Seguridad les saludan al ingresar a la Institución y un 94% destacó que el trato recibido es cortés y es respetuoso.

- ✚ Un 95% de los clientes señalaron que se les informó las medidas de salubridad al ingresar y en un 99% se encuentran de acuerdo con el proceso de revisión de seguridad, personal y de las pertenencias.

- ✚ El 98% de los encuestados expresó que el personal de Seguridad posee los conocimientos para orientarle en la atención de su gestión y el 95% expresó que el funcionario le guio donde realizar el trámite.

- ✚ De los entrevistados, 98% mencionó que el personal de seguridad cumple su función de vigilar y proteger a las personas dentro de la institución y el 100% está de acuerdo con apariencia personal de los oficiales.

- ✚ El 95% de las personas indicaron que los Oficiales de Seguridad tienen buena actitud frente al servicio que brindan.

Cliente interno:

- ✚ Solo el 73% de los encuestados expresó que se les recibe con un saludo al ingresar a la institución y un 85% manifestó que el trato recibido por parte de los Oficiales de Seguridad es cortés y es respetuoso.

- ✚ Un 66% de los clientes internos indicó que ya no se brinda información de las medidas de salubridad de la institución al ingresar a la misma.

- ✚ El 70% de las personas reveló que es adecuado el proceso de revisión de seguridad al finalizar la jornada laboral.







- ✚ De los entrevistados el 84% señaló que los Oficiales de Seguridad cumplen la función de vigilar y proteger los bienes muebles e inmuebles de la Institución y un 81% mencionó que cumplen la función de vigilar y proteger a las personas que se encuentran dentro de la Institución.

- ✚ Un 87% de las personas indicó que los Oficiales de Seguridad tienen una adecuada apariencia personal.

- ✚ El 70% de los encuestados expresó que los Oficiales de Seguridad tienen buena actitud frente al servicio que brindan.

IV PARTE: SUGERENCIAS

Seguidamente se externan sugerencias para que sean valoradas e implementadas en lo que corresponda.

-  Brindar una felicitación al personal de la Unidad de Seguridad por la labor que cumplen dentro de la institución.
-  Mantener actualizado al personal de la Unidad de Seguridad con capacitaciones de servicio y atención al cliente.
-  Continuar informando y recordando a los clientes externos e internos de la institución acerca de las medidas de salubridad (toma de temperatura y lavado de manos, entre otras).
-  Contar con mayor presencia de Oficiales de Seguridad en el vestíbulo, cuando se presenta mayor flujo de clientes por ejemplo cuando se da retiro de cuotas, promociones, entrega de excedentes o alguna otra situación de la Administración.
-  Ser constantes y revisar a todos por igual al finalizar la jornada laboral y en situaciones adicionales como la compra de excedentes o los sorteos, de las pertenencias de los funcionarios y vehículos que salen del parqueo.
-  Realizar rondas por los departamentos y pisos de la institución. En caso que este tipo de vigilancia se realice por medio de cámaras, se puede brindar información al personal de la institución de esta y otras actividades de la Unidad de Seguridad por medio del correo institucional con el fin de darse a conocer y además hacer sentir seguros a los funcionarios.





- ✚ Valorar y considerar los comentarios externados por los clientes externos e internos de la Institución.

Elaborado por:
Adrián Vega Ortiz
Contraloría de Servicios

Revisado y aprobado:
Gina Ramírez Mora, Contralora
Contraloría de Servicios

ANEXOS

Anexo N°1

 Responder  Responder a todos  Reenviar  MI

jueves 18/8/2022 16:36



Diana Solano Castillo

Re: Consulta

Para Contraloría de Servicios

Buenas tardes.

Actualmente la unidad de Seguridad está compuesta por 23 funcionarios.

1 Encargada
4 supervisores
3 operadores de cctv
15 oficiales de seguridad.

Cualquier consulta adicional con gusto.

Obtener [Outlook para Android](#)

From: Contraloría de Servicios <contraloria_servicios@jps.go.cr>

Sent: Thursday, August 18, 2022 3:15:46 PM

To: Diana Solano Castillo <dsolano@jps.go.cr>

Subject: Consulta

Buenas tardes compañera

Quisiera consultarle acerca de la Unidad de Seguridad.

- Necesitamos saber cuántas personas componen dicha unidad y como se distribuye

saludos



CONTRALORÍA DE SERVICIOS

Contraloría de Servicios



Anexo N°2

N° de Cuestionario _____

**Junta de Protección Social
Contraloría de Servicios
Sondeo de Opinión:
Servicios brindados por la Unidad de Seguridad Institucional
Cliente Externo**

La Contraloría de Servicios está realizando un sondeo de opinión a los clientes de la Institución, sobre el servicio que brindan los oficiales de la Unidad de Seguridad. Agradecemos la colaboración que nos brinde respondiendo la siguiente información:

Unidad de Seguridad

1- ¿Al ingresar a la Institución, el funcionario le recibió con un saludo?	Si	No
2- ¿El trato que recibió al ingresar fue cortés y respetuoso?	Si	No
3- ¿Se le brindó información acerca de medidas de salubridad de la institución? (toma de temperatura, lavado de manos, entre otras)	Si	No
4- ¿Considera adecuado el proceso de revisión de seguridad al ingresar? (personal y de sus pertenencias)	Si	No
5- ¿El personal posee conocimientos para orientarle en la atención de su gestión?	Si	No
6- ¿Considera que los oficiales de Seguridad cumplen su función de vigilar y proteger a las personas que se encuentran dentro de la Institución?	Si	No
7- ¿El funcionario le guío o indicó dónde debe realizar su trámite?	Si	No
8- ¿Es adecuada la apariencia personal de los Oficiales de Seguridad?	Si	No
9- ¿Considera que los oficiales de Seguridad tienen buena actitud frente al servicio que brindan?	Si	No

Comentarios o sugerencias:

Anexo N°3

N° de Cuestionario _____

**Junta de Protección Social
Contraloría de Servicios
Sondeo de Opinión:
Servicios brindados por la Unidad de Seguridad Institucional
Cliente Interno**

La Contraloría de Servicios está realizando un sondeo de opinión a los clientes de la Institución, sobre el servicio que brindan los oficiales de la Unidad de Seguridad. Agradecemos la colaboración que nos brinde respondiendo la siguiente información:

Unidad de Seguridad

1- ¿Al ingresar a la Institución, el funcionario le recibió con un saludo?	Si	No
2- ¿El trato que recibió al ingresar fue cortés y respetuoso?	Si	No
3- ¿Se le brindó información acerca de medidas de salubridad de la institución? (toma de temperatura, lavado de manos, entre otras)	Si	No
4- ¿Considera adecuado el proceso de revisión de seguridad al finalizar su jornada laboral? (de sus pertenencias)	Si	No
5- ¿Considera que los oficiales de Seguridad cumplen su función de vigilar y proteger los bienes muebles e inmuebles de la Institución?	Si	No
6- ¿Considera que los oficiales de Seguridad cumplen su función de vigilar y proteger a las personas que se encuentran dentro de la Institución?	Si	No
7- ¿Es adecuada la apariencia personal de los Oficiales de Seguridad?	Si	No
8- ¿Considera que los oficiales de Seguridad tienen buena actitud frente al servicio que brindan?	Si	No

Comentarios o sugerencias para mejorar el servicio brindado por los oficiales de seguridad:
